

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah.**

Perusahaan yang bergerak dalam industry jasa seperti rumah sakit, hotel, perbankan, dan biro perjalanan serta perusahaan lain mereka berusaha menghasilkan Produk berupa jasa pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan kompetisi proses pelayanan yang terjadi dalam jasa ini tidak terlepas dari Tujuannya secara umum yaitu untuk menghasilkan barang dan jasa yang dapat memuaskan konsumen. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kualitas di pandang sebagai salah satu untuk mencapai keunggulan komperatif karena kualitas merupakan salah satu factor pemilihan yang menentukan pemilihan jasa bagi konsumen untuk dapat memuaskan konsumen sesuai kebutuhan yang ada. Kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan konsumen, namun untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas yang diterima oleh konsumen tidaklah mudah. sehingga perusahaan harus memaksimalkan kegiatan pelayanan kearah yang lebih berkualitas untuk dapat memuaskan konsumen yang lebih baik.

Dari beberapa hal yang telah dikemukakan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Konsumen Perusahaan Daerah air minum Tirta Benteng Kota Tangerang.

Dengan meningkatnya kebutuhan Konsumen membutuhkan pelayanan yang prima guna menunjang aktivitas kebutuhan mereka yang padat dan cepat. Kebutuhan masyarakat akan arti kesehatan semakin meningkat pesat dikarenakan aktivitas masyarakat semakin tinggi dan padat sehingga orang lebih banyak mencari kebutuhan pelayanan yang prima yang diberikan oleh perusahaan. Maka PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang harus berjuang keras untuk memenuhi kepuasan terhadap konsumen. PDAM Tirta Benteng kota Tangerang terdapat di berbagai daerah dengan ditopang oleh pemerintah daerah masing-masing. Dengan alat-alat penunjang yang terbatas air minum PDAM berusaha semaksimal mungkin memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat indonesia. Namun dalam pelaksanaannya masih ada keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai kualitas Pelayanan, Hal itulah yang ingin diketahui oleh penulis, apakah merasa terpuaskan oleh kualitas Pelayanan PDAM, atau sebaliknya konsumen merasa dikecewakan dan tidak puas. Oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian mengenai : Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan PDAM TIRTA BENTENG TANGERANG Terhadap Kepuasan Konsumen.

## **B. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah**

### 1. Identifikasi Masalah.

Setiap perusahaan menginginkan konsumen merasa terpuaskan akan kebutuhan air bersih, untuk itu perusahaan harus berusaha untuk memberikan yang terbaik dan layak bagi konsumen, karena bila sekali saja konsumen merasa dikecewakan, maka bukan tidak mungkin konsumen tidak mau lagi menggunakan kebutuhan Air Bersih. Adapun masalah yang dihadapi adalah sebagai berikut :

- a. Susahnya mendapatkan air bersih yang layak untuk digunakan, karena terbatasnya alat-alat modern yang sudah ada biasa dibutuhkan, dan kualitas air pun menjadi sumber air yang dihasilkan. Dan diharuskan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan prima dan kepuasan konsumen dapat terpenuhi.
- b. Dengan adanya keluhan-keluhan dari konsumen, maka PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang harus memiliki komitmen kepada konsumen dalam menanggapi setiap keluhan yang ada.
- c. Di tengah era globalisasi air minum PDAM Tirta Benteng kota Tangerang harus memiliki *image* yang kurang baik di mata konsumen, dengan memberikan pelayanan yang baik dan prima

## **2. Pembatasan Masalah**

Dengan banyaknya cakupan materi yang harus dianalisis, dan untuk memudahkan penulis mengambil kesimpulan di akhir bab maka penulis hanya meneliti beberapa hal yang dianggap faktor dominan dalam menentukan kepuasan konsumen. terhadap kualitas pelayanan yaitu: *Bukti langsung (Tangible), Empaty, kehandalam/kepercayaan (Reliability), daya tanggap (Responsiviness), jaminan (Assurance).*

## **C. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana Tingkat Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang ?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Konsumen PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang?
3. Apakah ada Hubungan antara dimensi kualitas Pelayanan PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang dengan kepuasan konsumen ?

## **D. Tujuan Penelitian**

Ada Tujuan utama yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui tingkat kualitas Pelayanan PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang.
2. Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Konsumen PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang.
3. Untuk Mengetahui apakah ada Hubungan antara dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen.

### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk memberi masukan kepada PDAM Tirta Benteng Tangerang untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang dihasikan.
2. Bagi Universitas Esa Uggul, dapat digunakan sebagai masukan dan sarana yang diperlukan dalam penyediaan bahan studi bagi pihak - pihak yang berkepentingan.
3. Bagi penulis, dapat menerapkan hasil teori yang telah didapatkan studi di Universitas agar lebih memahami ilmu pengetahuan dibidang pemasaran.
4. Bagi mahasiswa, untuk menambah wawasan pengetahuan mengenai pengaruh pelayanan PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang terhadap kepuasan konsumen.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh dan mempermudah orang lain membaca skripsi ini, maka penulis mencoba menguraikan secara singkat isi dari masing-masing bab, sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan secara singkat mengenai latar belakang masalah, pokok masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, serta tujuan dilakukan penelitian hingga manfaat penelitian itu sendiri, dan terakhir sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini, definisi, kerangka pikir penelitian hipotesa serta hal-hal yang berkaitan dengan topik penelitian yang akan dipakai sebagai alat maupun bahan pendukung dalam memecahkan permasalahan yang ada.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi prosedur yang dilakukan dan metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini. Uraian dalam bab ini meliputi tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan penentuan sampel, metode pengumpulan data, metode analisa data, validitas dan reabilitas penelitian.

#### **BAB IV            GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis mencoba memaparkan gambaran umum tentang objek penelitian, mulai dari gambaran umum perusahaan, sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, kegiatan. Selain itu juga terdapat gambaran umum responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

#### **BAB V             HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis mencoba menguraikan analisis dan pembahasan yang berkaitan dengan objek penelitian, serta masalah dan mencoba untuk memecahkan masalah tersebut.

#### **BAB VI            KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab yang terakhir sekaligus merupakan bagian penutup dari penelitian ini, dimana penulis akan menyajikan kesimpulan dari analisis dan pembahasan, serta solusi dari permasalahan yang diteliti kemudian diikuti dengan saran yang mungkin dapat berguna bagi perusahaan untuk lebih baik lagi di masa datang.